

Wissensmanagement im Service

2017

Kühne&Tröster Gesellschaft für Vertriebsentwicklung mbH



Wissensmanagement im Service

Operative Beratung. 15 Jahre Business-Erfahrung.

Umsetzung Ihrer Ziele. Priorisieren, Maßnahmen & Reporting.

Projektmanagement. Schnelle Lieferung erster Ergebnisse.

Know-How Vermittlung. Eigenständigkeit fördern.

Content-Beratung. Standarts & Blick von außen.

Wissensmanagement im Service

Wichtige Fragestellungen und erste Antworten.

Kontaktgründe

Haben Sie eine Übersicht/Liste der wichtigsten Standardfragen zum Service, bzw. „Call-Driver“ innerhalb der Customer Journey und deren Häufigkeit?

- Ein Kontaktgründe-Reporting gibt Ihnen Transparenz über den Service-Ist-Zustand und erlaubt Ihnen gezielt mit Kunden-Informationen zu steuern: prüfen Sie die Ihnen zur Verfügung stehenden Möglichkeiten, Service-Informationen automatisiert auszulesen.
- Sie können bspw. auch mit einer manuellen Auswertung starten (besser als keine Informationen zu haben) und in Kooperation mit IT-Experten eine Basisautomatisierung in Schritten planen.

Kontaktkanäle

Welche Informationskanäle für Kunden nutzen Sie (web, Hotline, e-Mail etc.)?

- Eine Übersicht über die vorhandenen Kanäle und deren Nutzung als auch Informationsgehalt (Quantität und Qualität) zeigt erste Potentiale auf.
- Kennen Sie Ihre Kunden und deren Kontaktverhalten (welche Kanäle sind attraktiv)? Hierbei können ggf. sogenannte Persona-Konzepte (mit Marketing klären) helfen.
- Was tun, wenn die Hotline der Nr. 1 Kanal ist? Planen Sie den Aufbau von digitalen Kanälen, die damit verwandt sind: Chat & Virtuelle Assistenten & Messenger

Informationsqualität

Wie bereiten Sie Informationen für Ihre Kunden auf (Bsp. Kundenblickwinkel oder „Marketingsprech“)?

- Probieren Sie ein A/B Testing aus, um festzustellen, ob Informationen wie gewünscht verstanden werden. Dabei werden 2-3 Varianten eines Textes bzw. Informationsangebots intern oder über „friendly user“ getestet (Verständlichkeit, Dauer der Aufgabenlösung, Auffindbarkeit). Ggf. sind Schreibschulungen auch sinnvoll.
- Erarbeiten Sie sich einen Styleguide, so dass sich Nutzer an eine Darstellungsweise gewöhnen können.
- Gehen Sie immer von den Kundenanliegen aus, wenn Sie Inhalte erstellen.

Wissen bereitstellen - Tools

Welchen internen Aufwand haben Sie, um Inhalte bereitzustellen und zu pflegen: ist Wissen an Personen gebunden oder setzen Sie verschiedene Tools ein? Oder haben Sie eine zentral gepflegte Datenbanklösung, die nicht wie gewünscht genutzt wird?

- Prüfen Sie, welche für Ihre Zwecke sinnvollen und bezahlbaren Tools auf dem Markt sind, wenn Ihre Lösung ein Wissensmanagement aufgrund fehlender Features nicht wirklich ermöglicht.
- Unterschätzen Sie nicht das Change Management, das nötig wird, wenn Sie ein professionelles Wissensmanagement einsetzen. Ein erster Schritt, Mitarbeiter daran zu gewöhnen, kann z. B. ein integriertes e-learning sein.

Informationsprozesse

Sind die Informationen, die Sie Ihren Kunden anbieten immer aktuell, jederzeit verfügbar und konsistent in allen Kanälen?

- Basis für jedes Knowledge-Management sind funktionierende Informationsprozesse und der Informationsfluss. Wird Ihre Service-Abteilung bereits frühzeitig über Änderungen informiert und kann rechtzeitig Call-Driver im Vorfeld identifizieren als auch sich intern auf die Publikation von neuen Inhalten vorbereiten?
- Eine Möglichkeit, rechtzeitig informiert zu werden ist das Einführen von effizient gehaltenen Feasability-Studien unter Einbeziehen aller relevanter Stakeholder.

Digitale Kanäle & Nutzer

Sie nutzen bereits digitale Kanäle, sind aber noch nicht von ihrer Wirksamkeit überzeugt? Rufen Kunden trotzdem an?

- Digitale Kanäle brauchen wie viele Neuerungen: ein Service Marketing. Erzählen Sie Ihren Kunden auf allen sinnvollen Wegen, welche digitalen Angebote Sie haben und welches die Vorteile für Kunden sind.
- Digitale Angebote sind nur so gut wie die Prozesse und Inhalte, die darin abgebildet sind: sind sollten einer end-to-end Sichtweise folgen und so kundenfreundlich wie möglich sein.

Business Needs & Wissensmanagement - Beispiele



Bsp. Wissenslösungen: „Ready to use“

Passende Lösung gesucht?

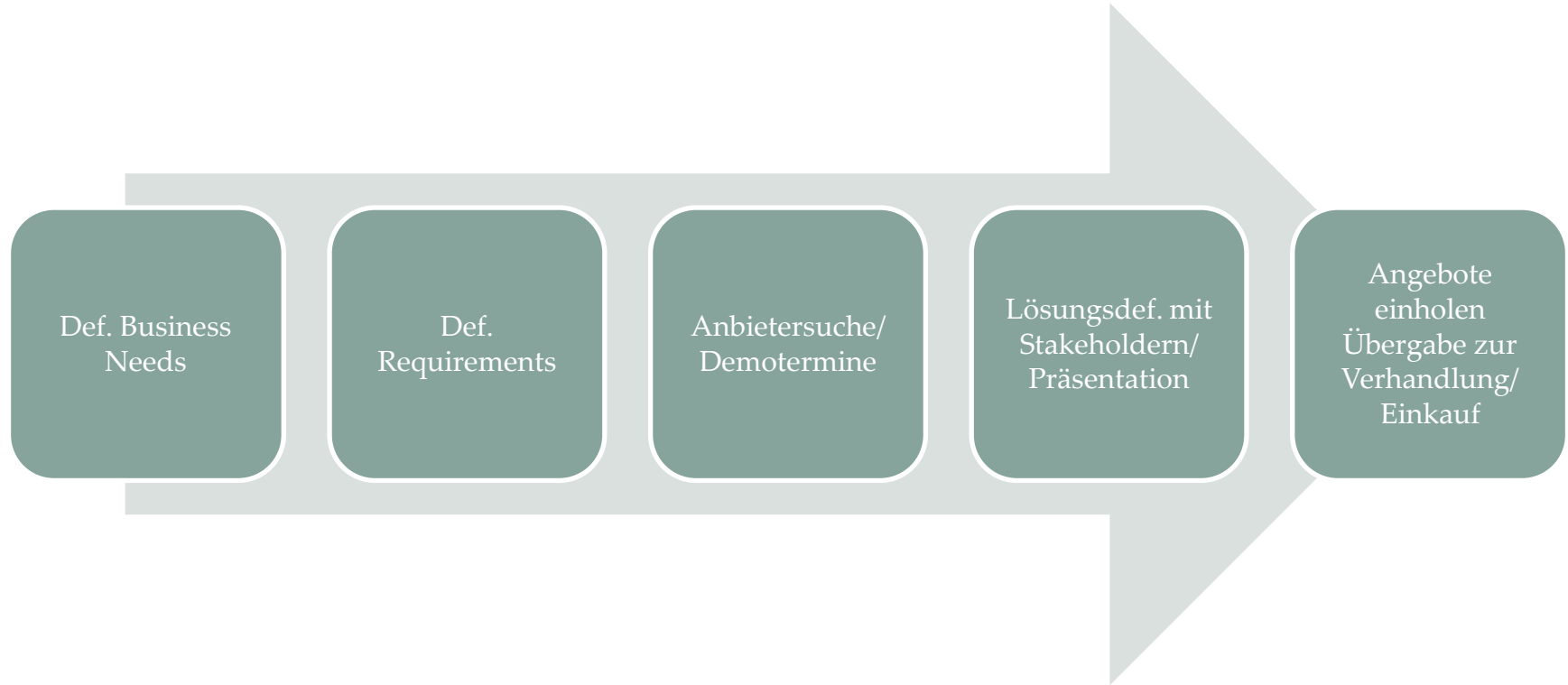
- Überblick über die „out of the box“ Tool-Landschaft. KB = Knowledge Base

Kombinationen	KB & Social/Media/Bots	Wissen wird in der digitalen Kundenkommunikation bereitgestellt: Social Media & Bots; Kontaktgründe-Reporting
	KB & Ticket-System	Wissen wird in der Ticketerstellung Kunden bzw. Mitarbeitern angeboten. Selfcare Optionen sind möglich.
	KB & Wiki-System	Wissen & best practise wird durch interne Experten bereitgestellt und geteilt, ebenso durch Q&A.
Basis	Knowledge Bases „only“	Wissen wird von autorisierten Editoren bereitgestellt. Kommunikation findet auch im Tool statt, flexibles CMS ist vorhanden. Interne und externe Front-Ends möglich.

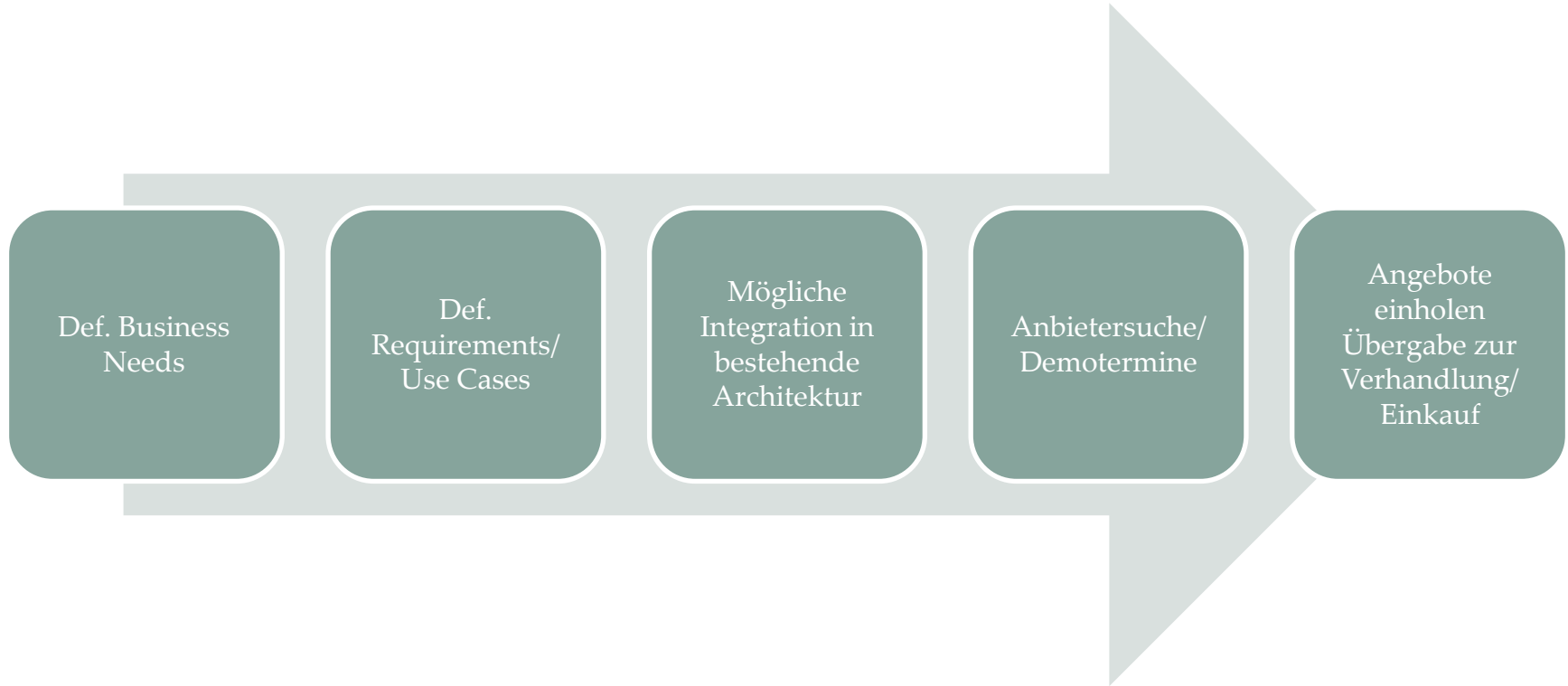
Wissensmanagement im Service

Was könnten wir für Sie tun?

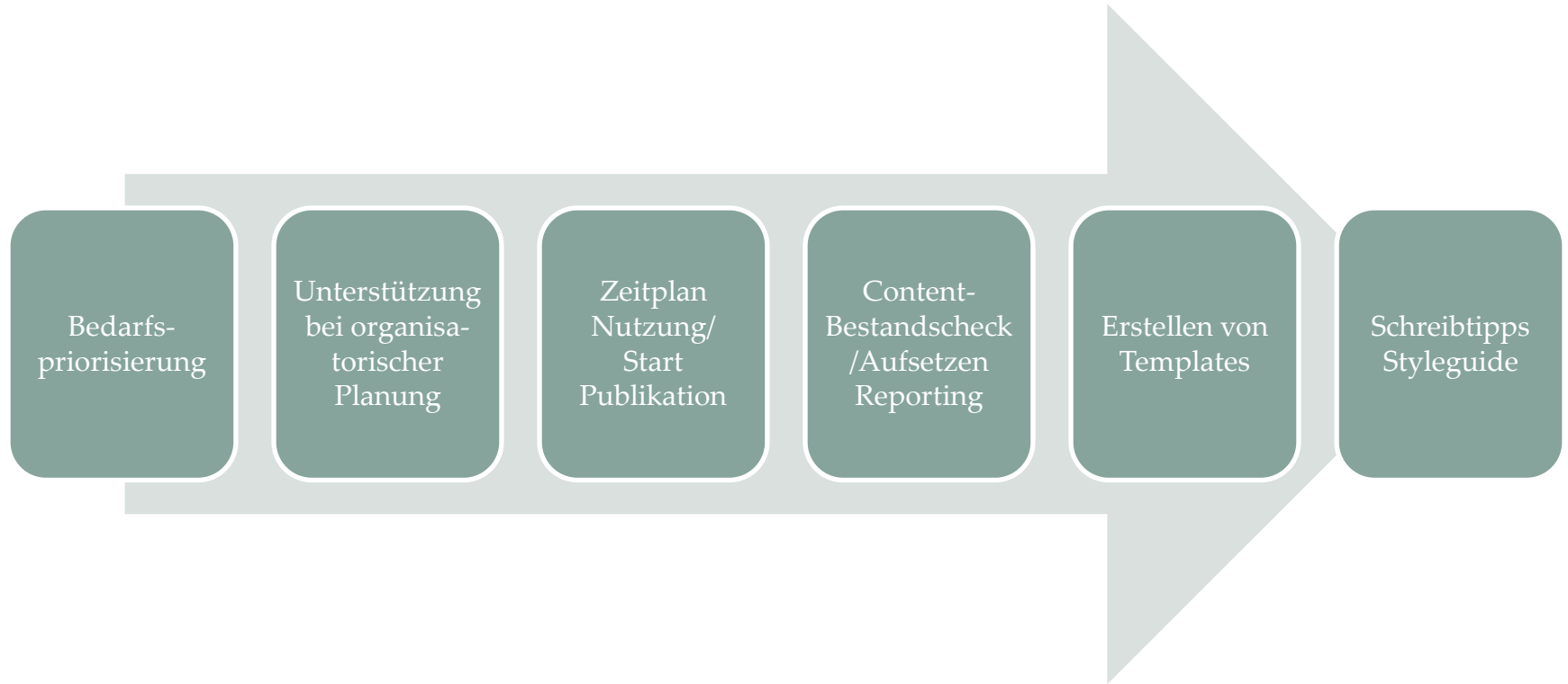
Roadmap Bsp. Neue Knowledge-Base



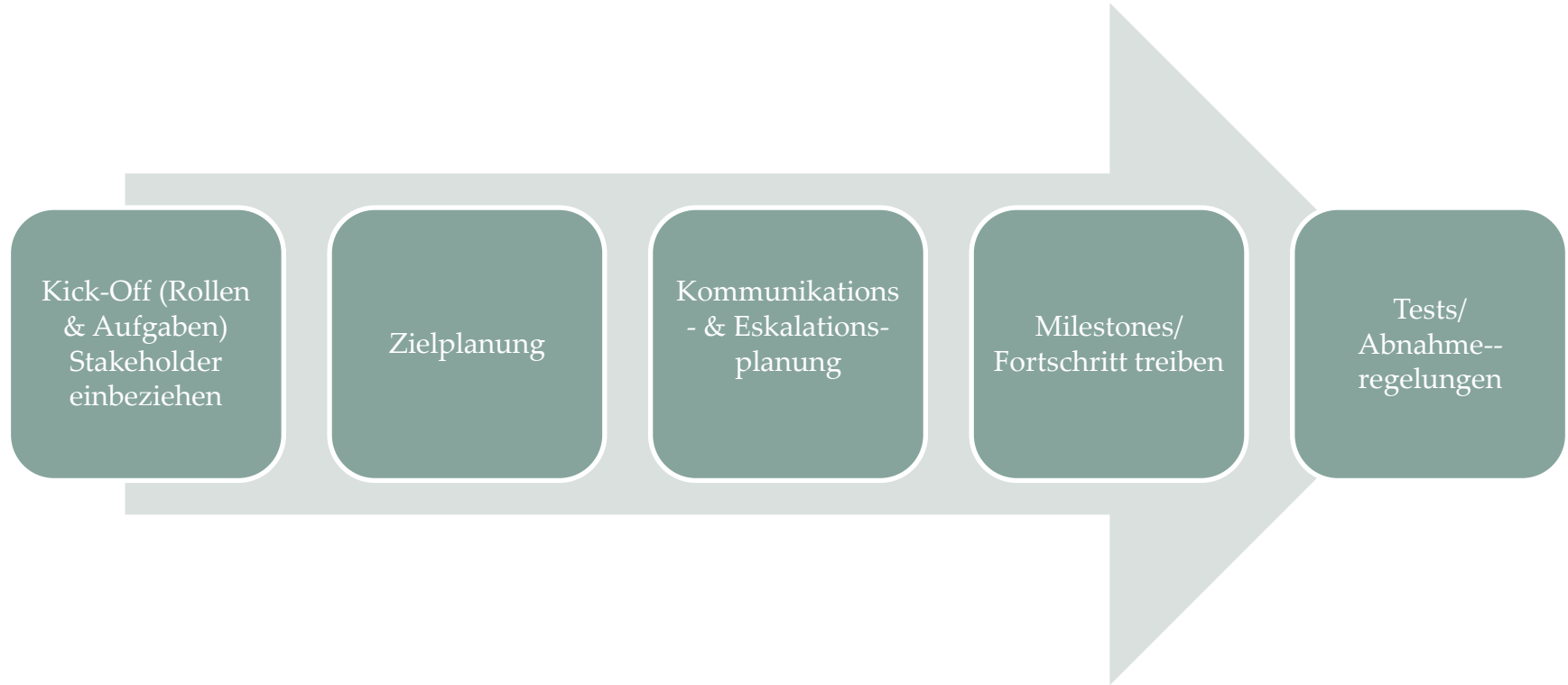
Roadmap Bsp. Ausbau Knowledge-Management



Roadmap Bsp. Content-Management



Roadmap Bsp. Projekt-Management



Ihr Kontakt zu uns: vereinbaren Sie gerne eine telefonische Erstberatung.

Sabine Kühne

Geschäftsführung Service&Sales digital
Projektmanagement Online

+49 40 78895482

+49 173 2167612

**Kühne&Tröster Gesellschaft für
Vertriebsentwicklung mbH**

Goosacker 22, 22549 Hamburg

sk@ktg-vertrieb.de | <http://ktg-vertrieb.de>

